

دانشگاه پیام نور  
مرکز تهران

پایان نامه برای اخذ درجه کارشناسی ارشد  
رشته مدیریت بازرگانی / گرایش بازرگانی بین الملل

**عنوان:**

**بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش در  
دانشگاه های پیام نور آذربایجان غربی (مورد کاوی: شهرهای ارومیه و فوی)**

استاد راهنما: دکتر علی ربیعی

استاد مشاور: دکتر محمد مهدی پرهیزگار

استاد داور: دکتر اوژن کریمی

پژوهشگر:

**حامد عباس پور**

مهر ۱۳۹۱

مبحث اول:

کلیات پژوهش

• در آستانه هزاره سوم، دوران بکارگیری شیوه‌های سنتی مدیریت پایان می‌پذیرد و افق‌های جدیدی در قالب سازمان‌های یادگیرنده و سازمان‌های مجازی پا به عرصه مدیریت و سازمان می‌گذارند. سازمان‌های موفق و کامیاب امروز ما سازمان‌هایی هستند که دانش جدید را خلق کرده و یا کسب نموده و آن را به طرق و شیوه‌های کاربردی برای بهبود فعالیت‌هایشان تبدیل کرده‌اند. آنها از شیوه‌های نو و خلاق برای اصلاح ساختار و عملکردشان بهره گرفته‌اند. حجم مطالب مربوط به دانش سازمانی و چگونگی مدیریت و توسعه آن بطور روز افزون و تصاعدی افزایش یافته است، به نحوی که امروزه زمانی می‌توان از توسعه سازمان یاد کرد که ابتدا فرهنگ یادگیری و آموزش جمعی و نهادینه سازی آن در تمام سطوح سازمان صورت گرفته باشد بعبارت دیگر هیچ روشی برای موفقیت و توسعه پایدار، بدون یادگیری و مدیریت دانش سازمانی وجود ندارد.

## بیان مسئله

- امروزه دانش جزء لاینفک موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شود. اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه معاصر به دقت مورد ارزیابی قرار گیرد، این نتیجه مهم حاصل می‌شود که جامعه فراصنعتی امروز، جامعه‌ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوری‌های نیرو افزا جای خود را به فناوری‌های دانش افزا می‌دهند (احمدپور داریانی، ۱۳۸۱: ۱۵۲).
- در محیط پویا و پیچیده امروز، برای سازمان‌های فرهنگی و آکادمیک ضروری است که به طور مداوم دانش جدید را به شکل ایجاد، اعتبار بخشی و کاربرد در محصولات و خدمات خود به کار گیرند. در همین زمینه پیتراکر می‌گوید: "راز موفقیت سازمان‌ها در قرن ۲۱ همان مدیریت دانش است".

- مسئله و چالشی که در اینجا وجود دارد این است که مدیریت دانش موضوعی سیستماتیک است، مقوله‌ای که اجرای موفقیت‌آمیز آن نیازمند نگرشی همه جانبه و فراگیر به عوامل مختلف سازمانی است. تلاش‌های اولیه در اغلب سازمان‌ها در این زمینه با این چالش مواجهند که علی‌رغم سرمایه‌گذاری روی مدیریت دانش، گسترش و نفوذ کاربردهای آن به کندی صورت می‌پذیرد. علت اصلی این مشکل پایین بودن سطح آمادگی سازمان‌ها برای پذیرش و استفاده از مدیریت دانش است. عوامل متعدد و بی‌شماری در موفقیت استقرار مدیریت دانش نقش دارند؛ یکی از این عوامل، سرمایه اجتماعی است.

- جهت‌گیری راهبردی دانشگاه پیام‌نور بعنوان یکی از بزرگترین واحدهای دانشگاهی کشور، مدیریت دانش و ایجاد سازمانی خلاق و یادگیرنده می‌باشد و یکی از اهداف مهم آن، استقرار و تکمیل سیستم مدیریت دانش و مدیریت بر مؤلفه‌های آن و شناسایی سرمایه‌های فکری می‌باشد. لذا در این پژوهش برآنیم تا از سرمایه اجتماعی که باعث به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ابقاء دانش سازمانی، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری و افزایش درک مشترک می‌شود، در جهت افزایش آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش، استفاده نمائیم.

## میان ضرورت و اهمیت موضوع

- ❖ دراکر (۱۹۹۳) اندیشمند معروف مدیریت می‌گوید: ما در حال ورود به جامعه دانشی هستیم که در آن منابع اقتصادی اصلی دیگر سرمایه بیشتر، منابع طبیعی و نیروی کار بیشتر و ... نیست بلکه منبع اصلی اقتصادی، دانش خواهد بود.
- ❖ در عصر اطلاعات، دانش مهمترین عامل کسب موفقیت بلندمدت برای یک فرد و سازمان است.
- ❖ پیتر سنگه بر این باور است که تنها منبع مزیت رقابتی در آینده، دانشی که یک سازمان در اختیار دارد و توانایی یک سازمان در یادگیری سریع‌تر خواهد بود.



- ❖ با افزایش ارزش دانش، منطقی به نظر می‌رسد که با مدیریت و ذخیره مؤثر دانش، بتوان فرصتی برای مزیت رقابتی بوجود آورد.
- ❖ تغییر ماهیت فعالیت‌های سازمان‌ها به کارهای دانشی، موجب اهمیت یافتن روزافزون کاربرد مدیریت دانش در سازمان‌ها شده است.
- ❖ بنابراین تعیین عوامل، اجزا و متغیرهای مهم برای موفقیت مدیریت دانش برای درک چگونگی طراحی و پیاده‌سازی مدیریت دانش بسیار مهم است.

### هدف فرعی اول:

تعیین رابطه بین سرمایه  
اجتماعی و عامل خلق  
دانش

### هدف فرعی دوم:

تعیین رابطه بین سرمایه  
اجتماعی و عامل تسهیم  
دانش

### هدف اصلی

تعیین رابطه بین سرمایه اجتماعی و  
میزان آمادگی سازمانی برای استقرار  
مدیریت دانش در دانشگاههای پیام  
نور آ.غ (مورد: ارمیه و خوی)

### هدف فرعی سوم:

تعیین رابطه بین سرمایه  
اجتماعی و عامل  
بکارگیری دانش

### هدف فرعی چهارم:

تعیین رابطه بین سرمایه  
اجتماعی و عامل ذخیره  
دانش

# سوالات پژوهش

## سوال اصلی

آیا بین سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش در دانشگاه های پیام نور آ.غ رابطه معنی داری وجود دارد؟

## سوالات فرعی

- ۱- آیا بین سرمایه اجتماعی و عامل خلق دانش رابطه معنی داری وجود دارد؟
- ۲- آیا بین سرمایه اجتماعی و عامل تسهیم دانش رابطه معنی داری وجود دارد؟
- ۳- آیا بین سرمایه اجتماعی و عامل بکارگیری دانش رابطه معنی داری وجود دارد؟
- ۴- آیا بین سرمایه اجتماعی و عامل ذخیره دانش رابطه معنی داری وجود دارد؟

# فرضیه های پژوهش

## فرضیه اصلی

بین سرمایه اجتماعی و میزان آمادگی سازمانی برای استقرار مدیریت دانش در دانشگاه های پیام نور آ.غ رابطه معنی داری وجود دارد.

## فرضیه های فرعی

- ۱- بین سرمایه اجتماعی و عامل خلق دانش رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین سرمایه اجتماعی و عامل تسهیم دانش رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین سرمایه اجتماعی و عامل بکارگیری دانش رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین سرمایه اجتماعی و عامل ذخیره دانش رابطه معنی داری وجود دارد.

مبحث دوم:

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

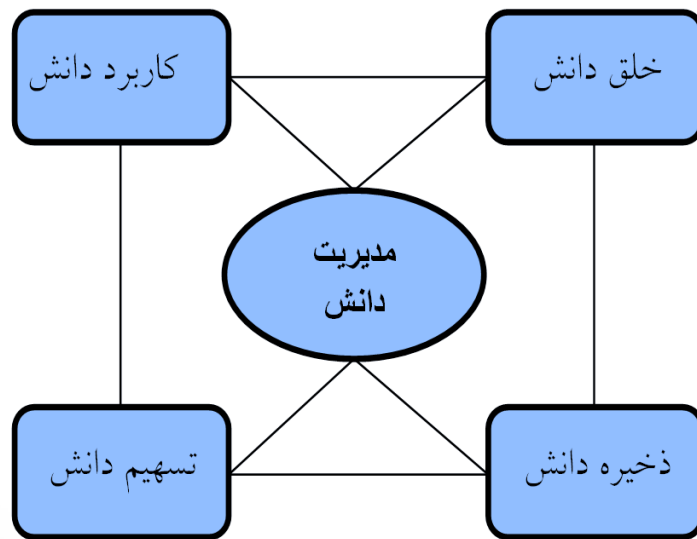
# تاریخ مدیریت دانش

تاریخ	کارهای انجام شده	محققین/شرکتها/مجلات
پیشگامان	اهمیت و ارتقاء اطلاعات و دانش	پیتر دراگر/پاول استراس من
۱۹۷۰	مورد کاوی های قابل توجه و چاپ مستندات و مقالات با عناوین بهار دانش و ساختن منابع نوآوری	لئو نارد بارتون در مجله هاروارد بیزینس
۱۹۷۰-۱۹۷۱	نو آوری	اورت راجرز
۱۹۷۰-۱۹۷۱	انتقال اطلاعات و فناوری	توماس آلن
۱۹۷۸	افزودن هوش بشری	ایگل بارت
۱۹۸۰	اهمیت دانش به عنوان دارایی رقابتی، توسعه سیستم مدیریت دانش، هوش مصنوعی، سیستم های هوشمند	راب اکسین / مک کراکن
۱۹۸۹	آماده سازی مدیریت دانش بر پایه فناوری	کنرسیومی از سازمان ها در امریکا
۱۹۹۰	انتشار کتاب درباره فراگیری سازمانی با عناوین: پنج اصل انقلاب ارزش دانش	سنگه/ساکایی
۱۹۹۵	چاپ کتاب قدرت فکر	استوارت در مجله فورچون
سالهای اخیر	به طور گسترده و عملی در کشور های مختلف و در ابعاد متفاوت مورد توجه قرار گرفته است	پتیر تیندال، جی لیووتیز الیاس اودا، تامو کوزا و غیره

## دلایل عمده بوجود آمدن مدیریت دانش

- دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی از سازمان‌هایی با سرمایه‌های قابل لمس و مالی، به سمت سازمان‌هایی که دارایی اصلی آنها غیر قابل لمس بوده و با دانش، خبرگی و توانایی برای خلاق سازی کارکنان آنها گره خورده است.
- افزایش فوق العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش نیاز دسترسی به اطلاعات، بطور کلی بر ارزش دانش افزوده است.
- تغییر هرم سنی جمعیت و ویژگی‌های جمعیت شناختی که بسیاری از سازمانها را با این مساله مواجه نموده است که حجم زیادی از دانش مهم آنها در آستانه بازنشستگی است، واگر اندازه‌گیری و اقدام مناسبی انجام نشود، قسمت عمده این دانش و خبرگی حیاتی به سادگی از سازمان خارج می شود.
- تخصصی‌تر شدن فعالیت‌ها نیز ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد ( پیری و آصف زاده، ۱۳۸۵: ۱۲۴).

- به نظر می‌رسد تعریفی که داوِنپورت و پروساک از مدیریت دانش ارائه کرده اند، مورد موافقت بسیاری از پژوهشگران می‌باشد؛
- « بهره‌برداری و توسعه دارایی‌های دانشی یک سازمان در جهت تحقق اهداف آن سازمان به صورت بسیار ساده، مدیریت دانش فرایندی است که طی آن سازمان به ایجاد ارزش از دارایی‌های فکری و دانش‌محور می‌پردازد.»
- مدل عمومی مدیریت دانش (نیومن و کونارد)



منبع: نیومن و کونارد



- اصطلاح سرمایه اجتماعی نخستین بار در اثر کلاسیک «جین جاکوب»، به نام «مرگ و زندگی در شهرهای بزرگ آمریکایی» به کار رفته است. این اصطلاح در دهه ۱۹۸۰ توسط «جیمز کلمن» -جامعه شناس آمریکایی- و «رابرت پاتنام» (دانشمند علوم سیاسی) در معنای وسیع‌تری مورد استفاده قرار گرفت.

- **پیر بوردیو:**

سرمایه فرایندی است که به شکل جوهری با قدرت پیوند دارد. در واقع استنباط بوردیو از سرمایه به گونه‌ای است که او تقریباً سرمایه و قدرت را مترادف با هم می‌داند. از نظر وی، سرمایه سه شکل اساسی دارد:

- **اقتصادی** که قابل تبدیل شدن به پول است و به شکل حقوق مالکیت، قابل نهادینه شدن است.
- **فرهنگی** که در برخی شرایط به سرمایه اقتصادی تبدیل می‌شود و به شکل کیفیت آموزشی نهادینه می‌گردد.
- **سرمایه اجتماعی** که از تعهدات اجتماعی ساخته شده است و تحت برخی شرایط به سرمایه اقتصادی تبدیل می‌شود و یا ممکن است در شکل یک عنوان اشرافی نهادینه شود.

- **فوکویاما**

- سرمایه اجتماعی را به سادگی می‌توان به عنوان وجود مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیر رسمی تعریف کرد که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است، در آن سهم هستند. مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها به خودی خود باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی‌گردد چراکه این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشند.

- **گوشال و ناهایت (۱۹۹۸)**

- از دیدگاه سازمانی، سرمایه اجتماعی را به عنوان جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون ، قابل دسترس از طریق و ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی تعریف می‌کنند. از دیدگاه آنها سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار کند و برای آنها در مقاسیه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند.

# پیشینه پژوهش‌های خارجی

ردیف	محقق	موضوع	نتیجه	سال تحقیق
۱	هلنا و همکاران	سرمایه اجتماعی، اکتساب دانش و بهره برداری دانش	سرمایه اجتماعی از طریق افزایش دستیابی به منابع خارجی دانش، تبادلات و جذب دانش و همچنین افزایش کارایی انتقال دانش، اکتساب و خلق دانش در سازمان را افزایش می دهد.	۲۰۰۱
۲	تیمون و استامف	نقش سرمایه اجتماعی در موفقیت کارکنان دانشی	تاثیر سرمایه اجتماعی بر موفقیت کارکنان برای استقرار مدیریت دانش و ایجاد کارکنان دانشی.	۲۰۰۲
۳	هافمن و همکاران	ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و کسب عملکرد بالاتر توسط سازمان	سازمانهای با سطوح بالای سرمایه اجتماعی نسبت به سازمانهای با سطوح پایین سرمایه اجتماعی، دارای قابلیتهای مدیریت دانش بیشتری هستند.	۲۰۰۵
۴	مانینگ	توضیح و توسعه سرمایه اجتماعی برای اهداف مدیریت دانش	سرمایه اجتماعی با تاکید بر هنجارها و ارزشهای اجتماعی در درون گروه ها و اعضای سازمان، نوعی توافق و یکپارچگی فرهنگی بوجود می آورد که این به نوبه خود منجر به ایجاد دیدگاه مشترکی نسبت به داراییهای سازمان از جمله داراییهای دانش می شود.	۲۰۰۹

# پیشینه پژوهش‌های داخلی

ردیف	محقق	موضوع	نتیجه	سال تحقیق
۵	بهروز قلیچ لی	تبیین نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در مزیت رقابتی سازمان	یکی از قابلیت‌های مهم سازمانی که می‌تواند به سازمانها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار نماید، سرمایه اجتماعی است.	۱۳۸۵
۶	الوانی و ناطق و فراحی	نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی	تاثیر سرمایه اجتماعی بر توسعه مدیریت دانش متفاوت است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها، معنی دار بودن تاثیر سرمایه اجتماعی بر فعالیتهای خلق و انتشار دانش را تایید میکند.	۱۳۸۶
۷	هادی دارمی	بررسی عوامل موثر در موفقیت مدیریت دانش در سازمانهای پروژه ای	مجموعه اقداماتی را به سازمانها جهت طراحی پروژه های مدیریت دانش و نظارت بر پیشرفت پروژه ها پیشنهاد می دهد.	۱۳۸۶
۸	آزاده امینی	تاثیر سرمایه اجتماعی بر چرخه مدیریت دانش در سازمان بازرگانی و شرکتهای تابعه	بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و با گسترش سرمایه اجتماعی در سازمان، فرایند مدیریت دانش نیز تسهیل می گردد.	۱۳۸۶